

臺中市議會第4屆第3次定期會

輕稅簡政推行成果
專案報告



臺中市政府
TAICHUNG CITY GOVERNMENT

臺中市政府地方稅務局

報告人：局長 沈政安

中華民國 113 年 4 月 12 日

目錄

| | |
|---------------------------|----|
| 壹、前言..... | 1 |
| 貳、輕稅簡政及推行成果..... | 1 |
| 一、輕稅減賦執行成果..... | 1 |
| (一)降稅有感 民眾受益..... | 1 |
| (二)疫情期間減稅緩徵紓困..... | 2 |
| (三)全國首創主動減免(退)稅..... | 3 |
| (四)守護藍天白雲 電動車免稅..... | 5 |
| 二、簡政便民執行成果..... | 5 |
| (一)建置稅務智慧「類無人化」服務..... | 5 |
| (二)首創免附證件「友善稅務智慧個人雲」..... | 7 |
| (三)全國首創全智慧客服中心..... | 7 |
| (四)視訊服務全城化..... | 8 |
| (五)視訊發證補單 e 指通..... | 8 |
| (六)稅稅平安零距梨..... | 8 |
| (七)牌照稅單歸戶..... | 9 |
| (八)智慧環保退稅一站通..... | 9 |
| (九)不動產移轉一站式服務線上查欠..... | 9 |
| (十)囤房稅增加稅收全數用於補助弱勢..... | 10 |
| 參、未來規劃..... | 10 |
| 一、繼續主動協助市民減免稅..... | 10 |
| 二、運用高端科技持續創新..... | 10 |
| 三、廣續強化跨域合作..... | 11 |
| 肆、結語..... | 11 |

壹、前言

本局職司地方稅稽徵業務，每年稅收逾 400 餘億元，為各項市政建設所需經費提供持續性及穩定性之財源。稅收取之於民，更應用之於民、造福於民，為此，本局秉持市長「輕稅簡政」施政理念，推動各項租稅政策及減免措施，致力打造友善租稅環境，為市民建構永續幸福宜居城市。

然稅法規定多如牛毛、艱深難懂，民眾多半一知半解，甚或毫無所悉，加上地方稅法及大法官會議第 537 號解釋，都課予人民申報協力義務，大多租稅優惠規定皆須由民眾提出申請始能適用。為貫徹市長「輕稅簡政」施政理念，本局顛覆稅務人員守舊思維，跳脫各項法令規定與稽徵實務做法，一改人民「被動的冷衙門」刻板印象，化被動為主動，積極為市民減免(退)稅，包括主動減免地價稅、房屋稅、使用牌照稅及主動退土地增值稅，讓市民輕稅有感。

此外，稅務問題與民眾的生活息息相關，為讓市民更快速且便利取得完整的稅務服務，本局也運用資訊科技，創新發展各項服務措施，提供市民更優質便捷的服務，例如：AI 智慧客服、UTax 自動櫃員機、全智慧客服中心，高科技整合式電話客服、Line 及 Skype 等服務，讓市民更能不受時空限制地解決稅務問題。

貳、輕稅簡政及推行成果

一、輕稅減賦執行成果

(一)降稅有感 民眾受益

本市 105 年公告地價大幅調漲 38.25%，民眾地價稅負擔大增。盧市長上任後落實「輕稅簡政」，經本市地價及標準地價評議委員會考量「地方財政需要」、「社會經濟狀況」、「民眾地價稅負擔能力」等原則，並廣納市民及各方人士意見後，決議 109 年公告地價調降 20.06%，全市約 9 成民眾減輕地價

稅負擔，一般土地每戶平均減少 2,500 元，自用住宅用地每戶平均減少 168 元；截至 112 年累計減輕民眾地價稅生活成本 74 億餘元(表 1)。

表 1 109 年至 112 年民眾節省地價稅統計表 單位：萬元

| 年度 | 實徵淨額 | 與 108 年相比節省稅額 |
|-------|------------|---------------|
| 108 年 | 83 億 7,183 | - |
| 109 年 | 64 億 7,929 | -18 億 9,254 |
| 110 年 | 64 億 0,982 | -19 億 6,201 |
| 111 年 | 64 億 9,852 | -18 億 7,331 |
| 112 年 | 66 億 3,524 | -17 億 3,659 |
| 總節省稅額 | | -74 億 6,445 |

(二) 疫情期間減稅緩徵紓困

新冠肺炎(COVID-19)疫情期間，本局秉持「抗疫優先、鬆綁法規、簡化程序、主動協助」的理念，在本市推出的「紓困九箭」及「紓困十方」中，積極簡化各稅減免作業及擴大稅捐緩繳對象與限制，除主動協助受強制停業業者減徵房屋稅及娛樂稅外，也針對自主停業或營業面積縮減的業者，專案協助申請減免房屋稅、娛樂稅及使用牌照稅；對於受疫情影響有繳納困難者更率先提供稅捐緩繳措施，並獨創「中稅紓困暖心包」即推出「視訊發證補單宅配便」。疫情期間協助民眾減免房屋稅達 2,275 萬元、娛樂稅 432 萬元、使用牌照稅 5 億 2,831 萬元及緩繳(分期或延期)稅額 5 億 7,022 萬元，紓困效益達 11 億 2,560 萬餘元，協助民眾及企業挺過疫情、度過難關。

(三)全國首創主動減免(退)稅

- 1、地價稅：自用住宅用地稅率與一般用地稅率差距最少 4 倍，但許多市民因為不諳法令規定，沒有提出申請而多繳稅。本局針對符合地價稅自用住宅用地稅率資格尚未申請者，主動開發寄送自用住宅房地節稅通知書(圖 1)及建置線上回復平台，協助民眾適用優惠稅率。每年替民眾節省地價稅 7 千餘萬元，本項措施並經財政部參採及推廣全國適用。

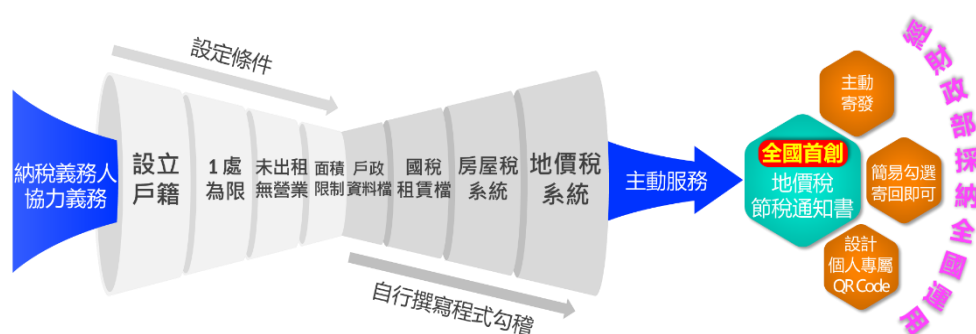


圖 1 地價稅自用住宅主動節稅通知

- 2、房屋稅：低收入戶可以減免房屋稅，本局首創跨機關與社會局及區公所合作，於民眾申請低收入戶證明時，就源輔導一併申請減免房屋稅，且每年定期主動請社會局提供符合低收入戶資格清冊，自行撰寫程式比對篩選，如果是舊戶，免再申請，主動延續免稅資格；新戶(首次符合低收入戶資格)則主動寄發通知函協助申請免徵。實施迄今已減輕辦理低收入戶房屋稅 5,465 件，每年減免稅額約 14 萬元。
- 3、使用牌照稅：109 年全國首創身心障礙者使用牌照稅節稅通知書(圖 2)，針對身心障礙者本身無車輛且無駕駛執照，其配偶或同戶二親等親屬之車輛供其使用，符合免稅資格但尚未申請者，或已免稅但有較高免稅優惠車輛可適用的車主，主動寄發通知書並開發線上回復平台，設計個人專屬 QR Code，民眾掃描通知書上 QR Code 連結至回復平台，身分驗證後即可帶出相關資料，民眾只需簡單填寫送出申

請，便捷安全。截至 112 年止，已協助 4,418 個身心障礙家庭免徵使用牌照稅，節省稅額達 3,033 萬餘元(表 2)。本項措施獲本府 109 年度簡政創新獎「特優」殊榮，亦獲財政部參採，已推廣至全國。



圖 2 身心障礙者使用牌照稅節稅通知

表 2 身障者主動輔導免徵使用牌照稅績效表 單位：件;萬元

| 年度 | 輔導件數 | 核准件數 | 節省稅額 |
|-------|--------|-------|-------|
| 109 年 | 3,946 | 956 | 799 |
| 110 年 | 4,134 | 1,166 | 951 |
| 111 年 | 4,075 | 1,216 | 1,013 |
| 112 年 | 4,463 | 1,080 | 270 |
| 合計 | 16,618 | 4,418 | 3,033 |

4、土地增值稅：土地稅法規定，民眾出售自用住宅後 2 年內再購入自用住宅（簡稱先售後購），或是先購入自用住宅後 2 年內再出售自用住宅（簡稱先購後售），而且買入土地地價超過出售土地地價，即可以在已繳納的土地增值稅範圍內，申請退還不足支付新購土地的金額，但必須由民眾主動申請。本局運用資料採礦技術找出土地增值稅自用住宅用地重購退稅潛在應退稅者，設計專屬之節稅通知書(圖 3)及個人化退稅申請書，並建置線上回復平台，協助民眾退稅。111 年針對「先售後購」類型，篩選出符合條件者 101 件，112 年再精進作業程序並擴大服務範圍，挑錄符合「先購後售」案件 647 件，退稅金額達 2,625 萬元。

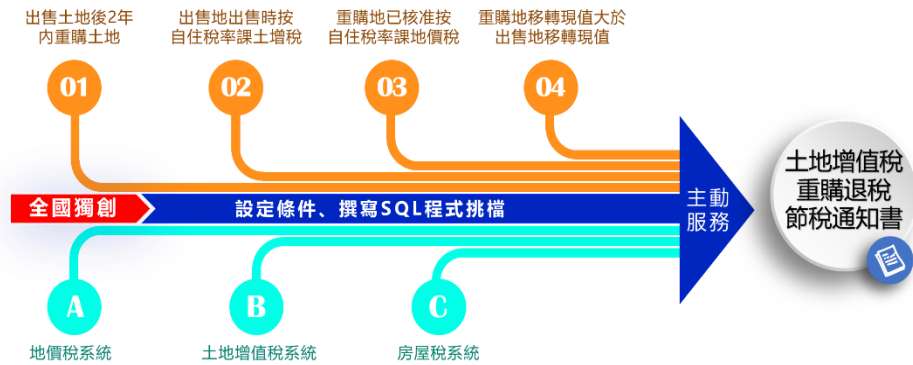


圖 3 土地增值稅自用住宅用地重購退稅

(四) 守護藍天白雲 電動車免稅

「陽光、空氣、水」是盧市長非常重要的施政目標，因為市民家人的健康是市長最在意的事情。為了持續改善空氣品質，減少移動性污染源，鼓勵民眾購買完全以電能為動力之機動車輛，本市電動車輛使用牌照稅免稅至 114 年底。因而本市電動車數量已從盧市長上任時 2.3 萬輛增加至 10.7 萬輛，成長接近 5 倍，藉由租稅優惠打造淨零碳排放環保清淨家園，守護藍天白雲。

二、簡政便民執行成果

(一) 建置稅務智慧「類無人化」服務

本局積極導入創新科技，發展各項智慧設備軟硬體，透過盤點民眾最常遇到的諮詢、稅額、申請及繳稅等稅務需求，陸續開發建置「中稅 AI 可比」、「線上稅額試算」、「UTax 自動櫃員機」及「e 化繳稅管道」等 4 項無人化智慧服務，讓民眾可以不受時空限制，享用便捷稅務服務，榮獲 111 年「IDC 亞太智慧城市大獎」。

- 1、「中稅 AI 可比」智慧客服：「中稅 AI 可比」智慧客服系統可同時在 Web 網頁及 LINE 通訊軟體提供民眾 365 天 * 24 小時的稅務諮詢服務，並導入真人文字客服及多輪式對話、推動雲端 AI 免費服務電話與分眾行銷推播功能，讓服務更精準。此服務已獲財政部財政資訊中心委託建置全國版的

「地稅小幫手」智慧客服。112 年提問 10 萬 129 次；113 年截至 2 月底止，服務 8,687 件，節省民眾自行上網搜尋獲得解答時間 6,675 小時、時間成本 121 萬 4,850 元。本系統獲 112 年度簡政創新獎特優。

2、線上稅額試算：稅法對於一般民眾而言既艱澀又難懂，應繳納的稅額往往要收到稅單才知道，如果想要提早估算應納的稅額，則需提供身分文件臨櫃洽詢。本局官網建置提供地方稅全稅目「線上稅額試算」功能，藉由友善的網頁設計，將稅務法規轉換化為公式及選項，將難懂的文字以平易近人的網頁呈現，民眾可輕鬆試算各種地方稅之應納稅額，估算可能產生之稅額。實施迄今，民眾使用次數達 34 萬 5,872 件，節省民眾交通及洽公時間 51 萬 8,808 小時、時間成本 9,442 萬 3,056 元。

3、UTax 自動櫃員機：民眾如果需要申辦案件或申請稅單補發、核發繳納證明書或稅籍證明等文件，可以利用本局 109 年建置的 UTax 自動櫃員機(圖 4)，使用自然人憑證、身分證等多元身分驗證方式得到服務，不用臨櫃費時等候。UTax 自動櫃員機也提供申請財產及所得資料查調、房屋稅使用情形變更、地價稅自用住宅用地優惠稅率、使用牌照稅身心障礙減免及各稅目通訊地址變更等 28 項服務。設置迄今已服務 5 萬 8,188 件，節省民眾至櫃台前等待叫號時間 9,698 小時、時間成本 176 萬 5,036 元。此項設備也獲本府 110 年度廉能透明獎「特優」。



圖 4 UTax 自動櫃員機

4、多元 e 化繳稅管道：提供使用自動櫃員機 (ATM) 轉帳繳納、活期 (儲蓄) 存款帳戶轉帳、晶片金融卡網際網路轉

帳、信用卡、行動支付工具繳稅等，其中行動支付為新興支付工具，主要透過開辦「行動支付工具」繳稅業者或銀行的 APP(例如「台灣行動支付」、「ezPay 簡單付」、「悠遊付」、「街口支付」或 8 大公股銀行之行動網銀等)，綁定信用卡或晶片金融卡掃描繳款書上之 QR Code 行動條碼，即可自動帶入繳稅資料繳納，讓民眾可以不用出門輕鬆繳稅。

(二)首創免附證件「友善稅務智慧個人雲」

申辦稅務是民眾日常生活中最困擾的問題之一。本局介接數位發展部「個人化資料自主運用(以下簡稱 MyData)」平臺，建置全國首創之「友善稅務智慧個人雲」(以下簡稱稅務智慧雲，圖 5)。民眾藉由稅務智慧雲提出申請後，可自數位發展部 MyData 平臺取得申請所需應備文件如身分證明、身心障礙證明、工商登記資料、低收入戶證明等，不必再到處奔走，在家即可輕鬆完成申辦各稅目繳款書、課稅明細、繳納證明等各項稅務文件。此外，MyData 平臺提供之資料具有不可否認性，更可以確保佐證文件的效力，可加速同仁審核速度及判斷市民申請資格，不僅民眾申請更為輕鬆，本局處理回復也更為快速。目前已有 44 項線上申辦服務完成介接，介接總數量居全國稅務機關之冠，並能提供眾多跨機關免書證服務，替民眾省下許多寶貴時間。112 年受理近 2 萬件，節省民眾往返時間約 3 萬小時、時間成本 546 萬元。

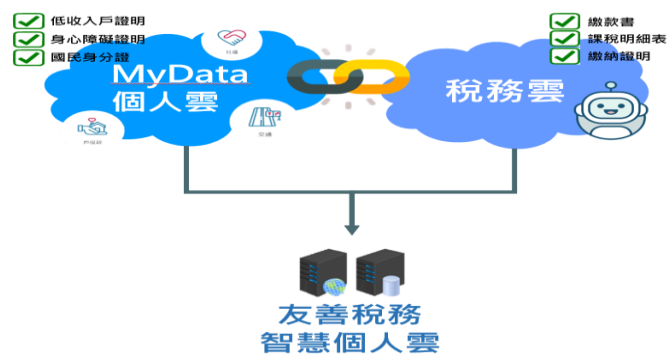


圖 5 友善稅務智慧個人雲示意圖

本項措施獲本府 112 年「廉能透明獎」優選。

(三)全國首創全智慧客服中心

109 年 10 月全國首創設置全智慧客服中心，整合 AI 智慧客服、電話客服、LINE、Skype 及視訊諮詢、申辦及發證補單服務，不論民眾運用任何諮詢管道，於全智慧客服中心就能一站式完成。截至 112 年底已服務近 12 萬件，節省民眾往返時間 18 萬小時、時間成本 3,276 萬元。

(四) 視訊服務全城化

本局於區公所、戶政事務所、里辦公處及其他機關(單位)裝設視訊設備計 61 個視訊服務站，建立跨機關視訊服務網。除提供稅務諮詢及發證補單外，亦協助民眾線上申辦身心障礙者免徵使用牌照稅、地價稅自用住宅用地稅率等服務項目。112 年起新增提供民眾最常臨櫃申請之財產、所得清單，提供民眾就近申辦、立即取件之服務。110 年至 112 年已服務 2 萬 6,587 件，節省民眾交通往返時間 3 萬 9,880 小時、時間成本 725 萬 8,160 元。

(五) 視訊發證補單 e 指通

本人或代理人可透由「視訊發證補單 e 指通」、LINE 或 Skype 視訊通話功能，申請房屋稅/地價稅繳納證明、房屋稅籍證明、地價稅/房屋稅課稅明細表及補發使用牌照稅/房屋稅/地價稅稅單等 8 項電子稅務文件，驗證後 1 分鐘內就可在指定信箱收到，非常方便。110 年至 112 年已服務 2,376 件，節省交通往返時間 3,564 小時、時間成本 64 萬 8,648 元。

(六) 稅稅平安零距梨

110 年全國首創於偏鄉梨山地區設置「稅務、監理、社福、民政、地政、客委、法務、執行」8 合 1 視訊服務及偏鄉到點服務，免除奔波，即時解決民眾問題。112 年偏鄉服務再加碼，凡設籍於和平區且實際居住於該區之民眾，除可至和平區梨山里、平等里及天輪里里辦公處視訊服務站申請核發財產所得資料外，亦可使用本局 LINE、Skype 或網站「視訊

發證補單 e 指通」視訊功能提出申請，經由視訊通話確認身分後，本局即會將資料郵寄到府，偏鄉民眾免往返奔波。110 年至 113 年 2 月已協助 709 位梨山地區市民解決稅務問題，節省民眾交通往返時間近 3,545 小時、時間成本 64 萬 5,190 元。

(七)牌照稅單歸戶

本市現有汽車約 115 萬輛，全國第一，擁有 2 輛車以上民眾高達 20.4%，現行一車一稅單不僅繳納不便且容易遺漏，亦不環保。本局自 112 年 7 月 1 日起推動使用牌照稅單歸戶，每一張稅單最多可以歸戶 5 輛車，不僅有效解決多車族及租賃業者繳納不便之困擾，還可以減少紙張浪費兼顧環保。截至 113 年 2 月底，已辦理 1 萬 5,528 輛車歸戶，省下 1 萬 2,966 張紙張印製的浪費，成效為全國之冠。

(八)智慧環保退稅一站通

本局 111 年配合環境部建置「智慧環保一站通」系統及辦理一鍵完成車輛報廢程序(含廢車回收、獎勵金申領、車籍報廢、停徵汽車燃料使用費及使用牌照稅)，規劃適用於全國的一條龍服務，透過介接環境部環保獎勵金帳戶，主動辦理使用牌照稅直撥退稅至該獎勵金帳戶，全程自動化作業，大幅縮減民眾辦理退稅的時間。本措施自 112 年 7 月 3 日上線，截至 113 年 2 月底止已辦理 6,212 件，節省民眾至銀行辦理支票兌領時間 1 萬 2,424 小時、時間成本 226 萬 1,168 元。

(九)不動產移轉一站式服務線上查欠

買賣不動產辦理移轉手續以前要跑戶政事務所、稅務局、國稅局、地政事務所等機關填寫各項文件，手續繁瑣。本局與地政局跨機關合作推動不動產移轉一站式網路服務，簡化作業流程。民眾透過地方稅網路申報作業系統申報不動產移轉，經審核無誤後，可直接於線上連結 Paytax 繳納稅款，繳納完

畢即可至地政機關辦理土地或建物所有權移轉登記，免附土地增值稅、契稅、地價稅、房屋稅等完稅紙本資料，大幅省下至本局查欠的往返時間。110 年至 112 年透過不動產移轉一站式服務查欠件數達 9 萬 9,464 件，節省民眾洽公往返時間 14 萬 9,196 小時、時間成本 2,715 萬 3,672 元。

(十) 國房稅增加稅收全數用於補助弱勢

本市自 111 年 7 月 1 日起，實施非自住住家用房屋採差別稅率計徵(即俗稱國房稅)，提高多屋者持有成本，促使多屋族釋出多餘房屋，增加房屋供給量、抑制房價上漲。112 年房屋稅增加稅收 5 億餘元，全數用於經濟弱勢及青年租金補貼，由本府社會局、原住民族事務委員會及都市發展局住宅發展工程處等相關機關執行。

參、未來規劃

一、繼續主動協助市民減免稅

稅法多如牛毛、艱深難懂，且現行稅法規定，舉凡人民減免稅都須自己申請，加上大法官會議第 537 號解釋，也課予納稅義務人申報協力義務，所以各地方稅稽徵機關都被動等待人民申請。本局已跳脫現行法令限制，針對地方稅最與民眾攸關的使用牌照稅、地價稅及房屋稅，全國首創節稅通知書，及主動續免低收入戶房屋稅服務。好還要更好，未來仍將持續努力提供市民更主動減免稅服務。

二、運用高端科技持續創新

為了讓人民瞭解稅法及方便繳稅，本局已運用 AI 人工智慧的高端科技，全國首創全智慧客服、UTax 自動櫃員機、網路申報、多元繳稅管道等無人化科技服務，但民眾需求及科技發展日新月異，未來本局也將一本初衷持續創新，藉由新興資通訊科技，精進作業效能及服務品質，提升機關效能，讓民眾享受優質便捷的稅務服務。

三、廣續強化跨域合作

我們深知民眾面對龐大政府體系的痛苦，因此積極進行相關機關的垂直及水平整合，本局聯合區公所、戶政、地政、里辦公處、國有財產署中區分署及中區國稅局等機關，建置全國最完整的視訊服務網；並全國首創於偏鄉梨山地區設置「稅務、監理、社福、民政、地政、客委、法務、執行」8合1 視訊服務及偏鄉到點服務，免除奔波，即時解決民眾問題。未來將持續積極盤點與各機關加強合作，建立夥伴關係，藉由機關目標整合，有效資源共享及運用，增進民眾福祉。

肆、結語

租稅與人民息息相關，本局將持續朝「輕稅簡政」的方向努力，透過稽徵程序的優化以及行政流程的簡化，打破稅務人員守舊思維，主動守護民眾應享有的租稅權益，持續精進納稅服務，以提供市民更優質的稅務服務。